

中国电信：“提速降费”注入新内涵

■ 本报记者 蔡钱英

5月17日,中国电信在京召开“提速降费 服务升级——中国电信5·17发布会”,就建成新一代物联网商用网络及4G全覆盖网络、推出宽带服务新举措、发布业内首套体系化政企客户服务标准、推出视频直播客服等内容进行了发布。

率先发布《政企客户服务标准白皮书》

中国电信宣布全球首个覆盖最广的商用新一代物联网(NB-IoT)网络建成,同时4G网络实现全国覆盖。

中国电信新一代物联网(NB-IoT)基于800MHz低频段承载,信号穿透能力更强、网络质量更稳定,具备“覆盖最广、规模最大、质量最优”的优势,是全球实现海量连接,万物互联的主要承载网络,将广泛应用在智能抄表、智能停车、智能家居等智能城市、智能制造相关领域。

目前,中国电信是国内首家采用低频重耕方式、率先实现4G网络全覆盖的运营商,人

口覆盖率已达到98%。

此外,中国电信在业内率先发布了《政企客户服务标准白皮书》,建立全业务、全周期的服务标准体系,重点提升客户四项服务感知,全面提升客户服务水平。

探索服务升级之路

为了更好地为政企客户提供优质服务,中国电信顺应市场发展、业务升级、客户需求及政策环境变化,加快客户服务转型升级,围绕打造新兴ICT业务生态,构建客户导向、聚焦智慧、助力生态的价值型服务体系战略,率先发布政企客户服务标准,面向客户提供“智能化服务、定制化服务、高效化服务、规范化服务”;手段注智,为客户提供便捷的智能化服务;以客户为中心,提供尊享的定制化服务;注重体验,为客户提供关键触点的高效化服务;无忧托管,为客户项目实施提供规范化服务。

中国电信在提升网络能力和运营水平的同时,不断适应用户信息消费需求升级,持续强化丰富10000号的服务能力,

创新推出视频直播客服——“10000直播”,力求为客户提供“快、易、美”的服务新体验。

用户可以从微信客服公众号、欢go客户端等互联网服务界面快捷进入直播间,观看视频,与客服主播进行互动,通过丰富的内容直观易懂地解决问题。下一步,10000直播将提供行业首创的群组 and 专属服务相结合的服务模式,将直播客服和IM在线客服进行打通,快速、高效兼顾个性化地解决客户问题。

中国电信表示,将持续探索服务升级之路,实施“万千计划”:通过“万千视界”计划不断丰富服务内容,解决客户问题;通过“万紫千红”计划建立一支高技能、有客户亲和力的主播及运营团队,将视频打造成为重要的服务交互方式,让客户服务充满色彩、微笑和温度。

为网络服务能力注入智慧

今年世界电信和信息社会日的主题是“发展大数据,扩大影响力”,大数据正在逐渐成为推动经济转型升级、供给侧结

构性改革、推动信息化与实体经济深度融合发展、不断提升全要素生产率的重要引擎。

目前,中国电信已基本完成全国范围的数据汇聚,并整合外部数据,日均数据接入量已超过200TB,大数据分布式节点超过3000个。基于其强大的数据能力与创新实践,中国电信已经探索出一条“凝聚产业链力量,构建大数据生态”的道路。

在发布会上,中国电信发布了“鲲鹏”、“星图”、“飞龙”大数据三大产品系列,涵盖了电信运营服务各类基本数据及通信娱乐、交互行为、位置轨迹等数据资源,为宽带网络服务能力注智,让服务更有温度,更人性化。目前,天翼大数据可对外输出五大服务能力:大数据体系建设咨询规划、大数据治理能力、大数据平台能力、大数据运营能力,以及基础网络服务能力。

在大数据方面,中国电信已服务超过200家政府与企业客户,在金融、广告、交通、旅游、房地产等十大行业提供大数据服务,与众多行业标杆企业开展应用合作。

央企扶贫 一年投入27亿元

日前,国资委在京召开中央企业扶贫开发工作会议,总结2016年中央企业扶贫开发工作,部署2017年工作。

据统计,截至2016年年底,中央企业除结对帮扶246个国家扶贫开发工作重点县以外,还结对帮扶了1034个地方党委政府安排的定点扶贫县(乡、村)。2016年中央企业投入扶贫资金27.18亿元,比2015年资金投入量翻了一番多,实施各类扶贫项目1984个,援建学校74所、医院(卫生所)57所,资助贫困生28614人,举办各类培训班484期,吸收当地就业6788人。截至2016年年底,参与“百县万村”活动的有关中央企业投入资金4.05亿元,实施项目930个,修建乡村道路815公里,修建水窖水池等319座,惠及建档立卡贫困人口15.3万人。参与“同舟工程”的有关中央企业投入帮扶资金2051万元,救助群众6042人(户)。此外,2016年成功设立了中央企业贫困地区产业投资基金。51家中央企业参与基金首期出资,募集资金122.03亿元并实缴到位。截至今年4月底,基金公司已完成7个项目投资决策,投放资金19.35亿元;完成14个项目立项工作,投资规模31.18亿元;投放区域涉及12个省区、8个集中连片特困地区。

国资委副主任徐福顺强调,中央企业作为我国国有经济的重要骨干和中坚力量,必须不断加大扶贫工作力度,大力提升扶贫工作质量,努力取得更大实效。

(综宣)

广告

30年深厚积淀，7年倾情打造

中国国资报道

报纸·网站·微信全媒体聚合平台

国资委系统102家央企+非国资委系统29家央企+15万家地方国有企业

报道企业 服务企业

国资委新闻中心指导 央企媒体联盟联办 《中国企业报》集团主办 顾问：著名经济学家厉以宁

一年一度的中国企业发展论坛展示年度国有企业和国资人物

一年一度的园区建设国际合作峰会尽显央企投资力量和价值

一年一度的国企好新闻评选网罗和遴选国企发展最闪光镜头



报纸国内统一刊号：CN11-0029



微信公众号：zhggzbd



网址：www.zqcn.com.cn

地址：北京市海淀区紫竹院南路17号 电话：010-68735793 联系人：谭振华